PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMILU: MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN STABILITAS

Rabu, 08 Mei 2024 - sulbar

"Kepercayaan publik adalah fondasi yang kuat bagi pelayanan publik yang berkualitas. Pasca pemilu ini, menjadi momentum pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik lainnya untuk membangun kepercayaan melalui transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan yang responsif."

Pemilihan umum atau lebih akrab dikenal dengan istilah pemilu merupakan momen penting dalam kehidupan demokrasi suatu negara. Setelah seluruh tahapan pemilu selesai, negara memasuki periode pasca pemilu yang krusial. Di masa ini, pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat sekaligus memastikan stabilitas negara.

Peningkatan kualitas pelayanan publik pasca pemilu bertujuan untuk memastikan bahwa pemerintah atau lembaga yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tetap berfungsi dengan baik dalam menghadapi perubahan politik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan efektif sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memastikan stabilitas negara setelah melewati kondisi kompetisi pada pemilu sebelumnya.

Salah satu aspek penting yang perlu menjadi perhatian khusus adalah keadilan dan netralitas. Pelayanan publik harus dilakukan dengan adil dan netral, tanpa memihak pada pihak tertentu. Setelah pemilu, masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh masyarakat, tanpa memandang pilihan politik mereka.

Keadilan tersebut berarti bahwa setiap individu, tanpa memandang pilihan politik mereka, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Tidak boleh ada diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil berdasarkan preferensi politik atau afiliasi partai. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sama, baik itu dalam akses ke layanan kesehatan, pendidikan, perizinan, dan/atau bidang pelayanan publik lainnya.

Asas pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya persamaan perlakuan dan larangan diskriminasi dalam pelayanan publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, suku, agama, ras, dan lain sebagainya.

Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif menjamin bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang adil dan merata, tanpa memandang latar belakang pribadi mereka. Hal ini penting untuk menciptakan lingkungan pelayanan publik yang inklusif, di mana setiap warga negara diperlakukan dengan hormat dan mendapatkan akses yang sama terhadap layanan yang mereka butuhkan. Pemerintah harus mampu memastikan bahwa tidak ada diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil terhadap masyarakat berdasarkan pilihan politik mereka.

Implementasi asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif juga harus didukung oleh pengawasan dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Ombudsman Republik Indonesia dan lembaga pengawas lainnya memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut. Masyarakat juga memiliki peran aktif dalam mengawasi dan melaporkan adanya praktik diskriminatif dalam pelayanan publik.

Selain itu, transparansi dan akuntabilitas juga menjadi faktor kunci dalam pelayanan publik. Pemerintah dan lembaga pelayanan publik harus berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat tentang proses, kebijakan, dan keputusan yang mereka buat. Hal ini akan membantu menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan transparansi pemerintah.

Transparansi tersebut dapat berupa pengungkapan informasi yang relevan kepada masyarakat. Informasi ini mencakup prosedur, persyaratan, dan standar pelayanan publik yang harus dipenuhi. Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat memahami bagaimana pelayanan publik dijalankan, apa yang diharapkan dari mereka sebagai pengguna layanan, dan bagaimana mereka dapat memberikan umpan balik atau melaporkan masalah yang mungkin timbul.

Akuntabilitas juga berperan sangat penting. Seluruh lembaga penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Hal ini mencakup memastikan bahwa pelayanan publik dijalankan dengan efisiensi dan efektivitas, serta memenuhi standar yang ditetapkan. Jika terjadi pelanggaran atau ketidakpatuhan, mereka harus siap menerima tanggung jawab dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan.

Transparansi dan akuntabilitas juga membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Ketika masyarakat melihat bahwa pemerintah dan lembaga pelayanan publik bekerja dan beroperasi dengan transparan dan bertanggung jawab, mereka akan merasa lebih percaya dan yakin bahwa pelayanan yang mereka terima adalah yang terbaik.

Dalam era digital yang semakin maju, penyelenggara pelayanan publik juga dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. *Platform online* dapat digunakan untuk menyediakan informasi yang mudah diakses, serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat juga menjadi faktor kunci. Masyarakat harus didorong untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan publik dan memberikan masukan yang konstruktif. Penyelenggara pelayanan publik harus menciptakan mekanisme yang memungkinkan partisipasi masyarakat, seperti forum diskusi atau konsultasi publik, sehingga suara masyarakat dapat didengar dan dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan.

Partisipasi masyarakat dalam keseluruhan proses pelayanan publik memiliki beberapa manfaat. *Pertama,* partisipasi ini memungkinkan suara mereka didengar dan dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan. Masyarakat memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung tentang kebutuhan dan harapan mereka, sehingga partisipasi mereka dapat memberikan wawasan berharga bagi pemerintah dan lembaga pelayanan publik.

Kedua, partisipasi masyarakat dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, Lembaga penyelenggara menjadi lebih bertanggung jawab terhadap keputusan dan tindakan mereka. Partisipasi masyarakat juga dapat memperkuat transparansi dalam pelayanan publik dengan memastikan bahwa informasi yang relevan dan penting diungkapkan secara terbuka kepada masyarakat.

Ketiga, partisipasi masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui partisipasi aktif, masyarakat dapat memberikan masukan, saran, atau keluhan yang dapat membantu penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Partisipasi masyarakat juga dapat membantu mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi dalam pelayanan publik dan mencari solusi yang lebih baik.

Untuk mencapai partisipasi masyarakat yang efektif, pemerintah ataupun penyelenggara pelayanan publik lainnya perlu menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi partisipasi masyarakat. Mekanisme partisipasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat harus disediakan. Informasi yang relevan dan jelas tentang proses pengambilan keputusan, jadwal konsultasi publik, dan cara memberikan masukan harus tersedia dan mudah diakses oleh masyarakat.

Oleh:

Amirullah Bandu

(Asisten Ombudsman RI Sulawesi Barat)